

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-496  
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. W.H.G.A. Filott mpf, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, leden  
en mr. E.H.C. Vos, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 4 december 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Senkeldam Financial Planning, gevestigd te Son en Breugel, verder te noemen de Adviseur  
Datum uitspraak : 12 juli 2019  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

## **Samenvatting**

Consument heeft na advies en bemiddeling door de Adviseur een hypothecaire geldlening afgesloten. Consument vordert terugbetaling van verschillende bedragen die hij aan de Adviseur betaald heeft. De Commissie kan de klacht over de bemiddelkosten voor verzekeringen niet behandelen, omdat die klacht geen onderdeel uitmaakte van de oorspronkelijke klacht. De vorderingen voor terugbetaling van de dossiervergoeding en van de meerwerkfactuur worden toegewezen, omdat niet overeengekomen is dat de Adviseur die kosten bij Consument in rekening mag brengen. De vorderingen met betrekking tot de betalingen voor het nazorgabonnement en de kosten van de aankoopbegeleiding worden afgewezen.

## **I. Procesverloop**

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met de daarbij behorende bijlagen:

- het namens Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Adviseur en de aanvullingen daarop van 2 juni 2018 en 26 juni 2018;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Adviseur;
- de reactie van Consument op de dupliek, de daarop volgende reactie van de Adviseur en de laatste reactie van Consument.

De Commissie stelt vast dat de Adviseur heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 16 april 2019 en zijn aldaar verschenen.

Bij de aanvang van de hoorzitting heeft de Adviseur het verzoek ingediend de hoorzitting te verplaatsen naar een andere dag, met als reden dat hij onlangs een nieuwe advocaat ingeschakeld heeft en dat de nieuwe advocaat nog geen tijd gehad heeft om zich in het dossier te verdiepen. De Commissie heeft dit verzoek afgewezen, omdat de zittingsdatum maanden van te voren in overleg met beide partijen bepaald was en dit verzoek tot verplaatsing te laat ingediend werd. Vervolgens hebben beide personen die namens de Adviseur verschenen zijn, besloten niet deel te nemen aan de inhoudelijke behandeling en hebben zij de hoorzitting verlaten.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft op 2 februari 2017 een ‘Overeenkomst van opdracht tot dienstverlening’ (hierna: de opdracht tot dienstverlening) gesloten met de Adviseur, voor advies en bemiddeling voor een hypothecaire geldlening. Op de opdracht van dienstverlening zijn de ‘Dienstenwijzer en algemene voorwaarden SFP-Finance’ van toepassing verklaard (hierna: de algemene voorwaarden).
- 2.2 In de opdracht tot dienstverlening is onder meer het volgende opgenomen:

### Hoogte van onze beloning

U heeft aangegeven het belangrijk te vinden vooraf te weten wat onze werkzaamheden precies gaan kosten zodat er achteraf geen onduidelijkheid zal bestaan. Zoals met u afgesproken zullen wij onze werkzaamheden, zoals in deze opdrachtbevestiging omschreven, geheel voor u uitvoeren voor;

Onderdeel beloning	Bedrag
Oriëntatie en informatie	Voor onze rekening
Inventarisatie en analyse	EUR 1.750
Advies en motivatie	EUR 600
Offerte aanvragen	EUR 150
Acceptatie en finaal akkoord	EUR 100
<b>Totaal verschuldigd bedrag</b>	<b>EUR 2.600,-</b>

U ontvangt een factuur die is vrijgesteld van BTW.

- 2.3 In de algemene voorwaarden is onder meer opgenomen:

### “Artikel 6: Honorarium en betaling

6.1 Het voor haar dienstverlening aan SFP toekomende honorarium voor het financieel product vallend onder de definitie van schadeverzekering kan inbegrepen zijn in de aan Opdrachtgever door financiële instelling in rekening te brengen bedrag. Voor overige financiële producten kan tussen SFP en Opdrachtgever een uurtarief, vast honorarium, abonnement SFP tarief of een combinatie worden overeengekomen. Partijen maken hier steeds op voorhand afspraken over.

(...)

6.3 SFP is gerechtigd overeengekomen tarieven tussentijds te verhogen wanneer zich na het accepteren van de Opdracht stijgingen voordoen in de kosten van materialen of diensten die voor de uitvoering van de Opdracht nodig zijn, en/of van andere kosten, welke de kostprijs van SFP beïnvloeden.”

- 2.4 Consument heeft een opdracht tot aankoopbegeleiding ondertekend. In de opdracht-bevestiging is opgenomen dat de kosten voor de aankoopbegeleiding € 995,- excl. 21% BTW zijn, maar dit bedrag is doorgehaald en hiervoor in de plaats is een 0 geplaatst, met de toevoeging:

“Akkoord in combinatie / hyp”

- 2.5 De Adviseur heeft Consument een factuur van 4 februari 2017 gestuurd voor een bedrag van € 2.600,-, in het kader van de uitvoering van fase 2 tot en met 5 van de opdracht tot dienstverlening.
- 2.6 De Adviseur heeft Consument een factuur van 29 mei 2017 gestuurd voor een bedrag van € 395,- en met als omschrijving ‘Dossiervergoeding t.b.v. hypotheekaanvraag’.
- 2.7 In de financieringsopzet van 29 mei 2017 die Consument van de Adviseur ontvangen heeft, is onder meer opgenomen:

**Financieringsopzet, Voorstel 'Voorstel 2', Advies: aankoop bestaande woning-appartement**

**Aankoopkosten**

Koopsom woning k.k.	€	150.000	
Overdrachtsbelasting	€	3.000	
Leveringsakte	(1) €	700	
			+
<b>TOTAAL AANKOOPKOSTEN</b>			<b>€ 153.700</b>

**Financieringskosten**

Kosten hypotheekakte	(2)(1) €	500	
Taxatiekosten	(2) €	700	
NHG-kosten	(2) €	1.515	
Advieskosten	(2) €	1.750	
Bemiddelingsvergoeding t.b.v. geldlening	(2) €	850	
Dossiervergoeding t.b.v. geldlening	(2) €	395	
			+
<b>TOTAAL FINANCIERINGSKOSTEN</b>			<b>€ 5.710</b>

- 2.8 Op 30 mei 2017 heeft de Adviseur een e-mail aan Consument gestuurd, waarin is opgenomen:

Gisteren heb je al twee email van ons binnen gekregen.

In de tweede mail was de factuur bijgevoegd inzake de eenmalige kostendossier vergoeding van € 395,- Bij deze verzoeken wij je om deze factuur vandaag te voldoen zodat wij de aanvraag procedure verder kunnen voorbereiden.

- 2.9 Consument heeft op 24 juli 2017 de overeenkomst voor een nazorg- en serviceabonnement (hierna: het nazorgabonnement) van de Adviseur voor akkoord ondertekend. In die overeenkomst is opgenomen dat het nazorgabonnement gekoppeld is aan de economische looptijd van de afgesloten hypothecaire geldlening. Het nazorgabonnement heeft dus een looptijd van dertig jaar.
- 2.10 De Adviseur heeft Consument een factuur van 9 augustus 2017 gestuurd voor een bedrag van € 875,- en met als omschrijving 'Meerwerk bemiddeling hypotheek 5 x € 175,- uur tarief'.
- 2.11 De Adviseur heeft Consument een factuur van 12 augustus 2017 (met factuurnummer [nummer]) voor een bedrag van € 4.900,-, met als omschrijving 'Afkoop van het excellent-service abonnement SFP-Finance'.
- 2.12 Op 15 augustus 2017 heeft de Adviseur een e-mail naar Consument en zijn vader gestuurd, waarin is opgenomen:

*“Mocht het zo zijn dat [Consument] alsnog van zijn getekend service contract af wil zien Dan verzoek ik om dit vandaag per mail te bevestigen. Wij zullen dan niet ineens directe kosten in rekening brengen maar het doorlopende contract uit coulance terug brengen tot een periode van 12 maanden eindigend op 1 Augustus 2018.”*

- 2.13 In reactie op bovenstaande e-mail van de Adviseur van 15 augustus 2017 heeft Consument de dag erna in een e-mail gereageerd. In de e-mail van Consument is onder meer het volgende opgenomen:

Na aanleiding van het contact hedenochtend het volgende;

- Onderstaande mail strookt niet geheel met de telefonische afspraak van hedenochtend, waarbij gesproken is dat het service contract per direct kon worden opgezegd, zonder verdere kosten. Volgens onderstaande mail loopt dit contract nu door tot 01-08-2018. Ik ben bereid om dit service contract per 01-08-2018 te beëindigen mits hierbij ook de factuur vervalt met kenmerk: [REDACTED] en er verder geen kosten meer in rekening worden gebracht voor het beëindigen van het contract. Overigens heeft opdrachtgever nooit een algemene of andere voorwaarden ontvangen van het service contract en wordt in dit service contract na geen enkele voorwaarden verwezen. Het is opdrachtgever dan ook niet bekend, dat bij beëindiging hiervoor extra kosten in rekening wordt gebracht.

- 2.14 Op 17 augustus 2017 heeft de Adviseur in een e-mail gereageerd op voornoemde e-mail van Consument van 16 augustus 2017. In deze e-mail van de Adviseur is het volgende opgenomen:

Oprachtgever heeft op 24 juli jl. in goed overleg met financieel adviseur een getekend akkoord gegeven voor het maandelijkse doorlopende excellent serviceabonnement wat een bedrag is van 45 euro per maand tot deze verplichting luidt.

Dus nogmaals voor de duidelijkheid, er zullen verder geen extra kosten in rekening worden gebracht die betrekking heeft met dit service abonnement. Het maandelijkse afgesloten abonnement zal echter wel in stand blijven echter hebben zodat wij besloten deze overeenkomst uit coulance terug gebracht tot 01-08-2017. Dit betekend dat de laatste maandelijkse betaling zal plaats vinden in de maand juli 2018. Het service abonnement is tevens een van de onderdelen wat aansluit op onze algemene voorwaarden die voor alle afgesloten producten geldt.

Later heeft de Adviseur verduidelijkt dat de datum '01-08-2017' in deze e-mail moet zijn '01-08-2018'.

- 2.15 Op 26 oktober 2017 heeft Consument een ingebrekestelling naar de Adviseur gestuurd, waarin hij de Adviseur verzoekt de dossiervergoeding, de betalingen voor het nazorgabonnement en de meerwerkfactuur uiterlijk 1 november 2017 terug te betalen.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

*Vordering van Consument en de grondslagen daarvoor*

- 3.1 Consument vordert terugbetaling van de volgende bedragen die de Adviseur bij hem in rekening gebracht heeft:
- de dossiervergoeding van € 395,-. Consument is de dossiervergoeding niet overeengekomen met de Adviseur;
  - de twaalf betalingen voor het nazorgabonnement van € 45,- per maand, van in totaal € 540,-. Consument heeft het nazorgabonnement op 24 juli 2017 ondertekend en op 15 augustus 2017 opgezegd. Desondanks wil de Adviseur het abonnement pas na een jaar beëindigen en heeft de Adviseur twaalf maandtermijnen in rekening gebracht. In de overeenkomst voor het abonnement zijn de abonnementskosten niet vermeld en er is ook geen opzegtermijn overeengekomen;
  - de meerwerkfactuur van € 875,- Bij het aangaan van de opdracht tot dienstverlening is Consument niet geïnformeerd dat de Adviseur kosten in rekening zou brengen voor extra verrichtingen en hierover zijn geen afspraken gemaakt;
  - de helft van de kosten voor de aankoopbegeleiding inclusief BTW: € 602,-.

Consument heeft opdracht gegeven voor het verrichten van aankoopbegeleiding, maar de Adviseur heeft de in die opdracht opgenomen werkzaamheden niet uitgevoerd;

- de bemiddelingskosten voor verzekeringen van € 1.750,-, eventueel te verlagen naar een billijk bedrag. De Adviseur heeft maar liefst € 1.750,- aan bemiddelingskosten in rekening gebracht voor het afsluiten van verzekeringen. Die werkzaamheden zijn echter begrepen in de opdracht van dienstverlening en/of het nazorgabonnement.

In totaal vordert Consument een bedrag van € 4.162,-, met de wettelijke rente vanaf 15 september 2017.

#### *Verweer van de Adviseur*

3.2 De Adviseur heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

#### **4. Beoordeling**

4.1 De Commissie merkt allereerst op dat Consument de vergoeding voor de bemiddelingskosten voor verzekeringen pas in de repliekfase van de procedure bij Kifid gevorderd heeft. Omdat deze vordering geen onderdeel uitmaakt van de oorspronkelijke klacht, is de Commissie van oordeel dat deze vordering te laat is ingediend. Dit klachtonderdeel kan daarom niet behandeld worden in deze procedure.

4.2 Ten aanzien van de overige vier bedragen waarvoor Consument terugbetaling vordert, is de Commissie van oordeel dat de Adviseur de dossiervergoeding en de kosten voor extra werkzaamheden moet terugbetalen. De andere twee vorderingen worden afgewezen. De Commissie licht dit oordeel als volgt toe.

#### *De dossiervergoeding van € 395,-*

4.3 Consument heeft terugbetaling van de dossiervergoeding gevorderd omdat hij niet met de Adviseur overeengekomen is dat deze kosten in rekening gebracht zouden worden. De Adviseur heeft hiertegen aangevoerd dat de dossiervergoeding in de financieringsopzet van 29 mei 2017 opgenomen is en zelfs ook in de conceptfinancieringsopzet van 2 februari 2017. De Adviseur heeft de financieringsopzet aan Consument getoond en Consument heeft de factuur van 29 mei 2017 voldaan. Hier kan dus geen discussie over bestaan, volgens de Adviseur.

4.4 Consument heeft vervolgens naar voren gebracht dat de financieringsopzet van 29 mei 2017 betrekking heeft op de aankoop van een woning die Consument uiteindelijk niet gekocht heeft, omdat hij geen overeenstemming bereikt heeft met de verkopende partij.



Uiteindelijk heeft Consument op 17 juli 2017 een bod uitgebracht op een andere woning, dat op 19 juli 2017 geaccepteerd is.

- 4.5 Vaststaat dat de dossiervergoeding niet in de opdracht tot dienstverlening benoemd is. Daarnaast stelt de Commissie vast dat de financieringsopzet van 29 mei 2017 specifiek voor de aankoop van een bepaalde woning opgemaakt is. Zo maakt de financieringsopzet melding van het verwachte aankoopbedrag van die woning. Omdat die aankoop niet doorgegaan is, kan de Adviseur geen beroep doen op de financieringsopzet die betrekking heeft op die aankoop. Nu voorts niet is komen vast te staan dat de dossiervergoeding betrekking heeft op tussen partijen overeengekomen én daadwerkelijk verrichte werkzaamheden of daarmee verband houdende onkosten die niet zijn begrepen in de opdracht tot dienstverlening, moet de Adviseur dit bedrag aan Consument terugbetalen.

#### *Het nazorgabonnement*

- 4.6 Tijdens de hoorzitting heeft Consument verteld dat hij, toen hij het nazorgabonnement ondertekende, ervan op de hoogte was dat het nazorgabonnement € 45,- per maand zou kosten. Hij stelt zich echter op het standpunt dat de Adviseur hem er niet toe kan verplichten het abonnement voor de duur van twaalf maanden af te nemen. Hij heeft het nazorgabonnement immers binnen een maand na ondertekening geannuleerd. Verder stelt Consument dat de Adviseur geen nazorg verleend heeft in het jaar dat het nazorgabonnement liep en dat hij dus voor niets betaald heeft.
- 4.7 De Commissie merkt op dat het nazorgabonnement voor de duur van dertig jaar aangegaan is en dat in de overeenkomst geen afspraken over een voortijdige beëindiging opgenomen zijn. Dergelijke overeenkomsten kunnen in beginsel niet eenzijdig opgezegd worden (zie het arrest van de Hoge Raad van 21 oktober 1988, *NJ 1990, 439 (Mondial/Calanda)*). De Adviseur heeft ingestemd met de opzegging, onder de voorwaarde dat een opzegtermijn van een jaar gehanteerd wordt. Gelet op de overeengekomen looptijd van dertig jaar is dat een redelijke termijn. Dit klachtonderdeel wordt daarom afgewezen.

#### *De meerwerkfactuur*

- 4.8 Consument vordert verder terugbetaling van het bedrag van de meerwerkfactuur, omdat in de opdracht tot dienstverlening een totaalbedrag overeengekomen is en er geen afspraken gemaakt zijn over meerwerk. De Adviseur heeft hiertegen aangevoerd dat hij vijf uur meerwerk moest besteden aan het advies en de bemiddeling voor Consument, omdat de Adviseur bijvoorbeeld vijf keer om een nieuwe werkgeversverklaring moest vragen. Bovendien heeft de Adviseur Consument een urenspecificatie van het meerwerk gestuurd. Verder heeft de Adviseur aangedragen dat hij de kosten voor het meerwerk in rekening mocht brengen op grond van artikel 6.1 en 6.3 van de algemene voorwaarden (zie overweging 2.3).

4.9 De Commissie stelt voorop dat uit de in overweging 2.2 geciteerde tekst uit de opdracht tot dienstverlening blijkt dat in de vergoeding van € 2.600,- alle werkzaamheden voor uitvoering van de opdracht begrepen zijn. Uit geen enkel stuk blijkt dat er een maximum aantal uur aan deze prijs gekoppeld is. Het uitgangspunt is dan ook dat de Adviseur niet meer dan € 2.600,- in rekening mag brengen. De Adviseur beroept zich op artikel 6.1 en 6.3 van de algemene voorwaarden, maar uit die bepalingen blijkt ook niet dat de Adviseur bij overschrijding van een aantal uur meerwerkuren in rekening mag brengen. Die bepalingen zijn dus niet van toepassing, zodat er geen grond is voor een vergoeding voor meerwerk en Consument recht heeft op terugbetaling van de betaalde meerwerkfactuur.

#### *De aankoopbegeleiding*

4.10 Het laatste klachtonderdeel betreft de aankoopbegeleiding. Consument vordert vergoeding voor de helft van de waarde van de aankoopbegeleiding, omdat de Adviseur de overeengekomen werkzaamheden niet verricht heeft. De Adviseur heeft hiertegen aangevoerd dat de klacht hierover niet behandelbaar is bij Kifid, omdat Consument de opdracht voor aankoopbegeleiding niet aan de Adviseur verstrekt heeft, maar aan SFP-Vastgoed. Dat is een andere entiteit, die niet bij Kifid aangesloten is.

4.11 De Commissie laat de vraag over de behandelbaarheid van deze klacht in het midden, omdat Consument niets hoefde te betalen voor de aankoopbegeleiding en er dus ook niets teruggevorderd kan worden. Tijdens de hoorzitting heeft Consument gesteld dat de aankoopbegeleiding begrepen is in de factuur voor de advies- en bemiddelingskosten van € 2.600,-, maar die enkele stelling is onvoldoende om vast te stellen dat er sprake is van schade. Dit klachtonderdeel wordt dan ook afgewezen.

#### *Ingangsdatum van de wettelijke rente*

4.12 Consument heeft over de gevorderde bedragen de wettelijke rente gevorderd vanaf 15 september 2017. Op 26 oktober 2017 heeft Consument een ingebrekestelling naar de Adviseur gestuurd, met het verzoek om uiterlijk 1 november 2017 te betalen. Daarom hanteert de Commissie 2 november 2017 als aanvangsdatum voor de wettelijke rente.

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist dat de Adviseur binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 1.270,- met de wettelijke rente daarover vanaf 2 november 2017 tot aan de dag van algehele voldoening.



*De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.*